



P-ISSN: 1680-9300

E-ISSN: 2790-2129

المجلد (25)، العدد (3)

ص.ص 44-54

تأثير إعادة هندسة العمليات في جودة الخدمة الالكترونية:

دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي ومنتسبي مديرية مرور نينوى

فواز يقظان مظفر الجبوري¹، بسام منيب علي²^{1,2}كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، الموصل، العراق.

المستخلص

يسعى البحث الحالي لبيان تأثير إعادة هندسة العمليات بأبعادها المعتمدة (البعد التنظيمي، البعد التكنولوجي، البعد البشري، الخطة الاستراتيجية) في تعزيز جودة الخدمة الالكترونية في مديرية مرور محافظة نينوى، إذ باتت أهمية التحول نحو الخدمات الالكترونية الرقمية الشغل الشاغل لدى الكثير من المنظمات سيما في ظل التوسع في التحول الرقمي على مستوى العالم وبهدف الوصول الى مستوى جودة خدمة عالية، يسلم البحث الضوء على أهمية إعادة تصميم العمليات الإدارية والتشغيلية باستخدام منهجيات مبتكرة تضمن تبسيط الإجراءات، تقليل التكاليف، وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة عبر الوسائط الإلكترونية. بشكل عام فقد صياغة مشكلة الدراسة من خلال اثار عدة تساؤلات خصصت في بحث تأثير إعادة هندسة العمليات بأبعادها المعتمد في هذه الدراسة في تعزيز جودة الخدمة الالكترونية في مطلعها، ولجل التوصل الى إجابات لهذه التساؤلات تم الاعتماد على منهج وصفي تحليلي بالإضافة الى توظيف أدوات جمع بيانات مثل استشارة الاستبيان وأسلوب المقابلات الشخصية لغرض تجميع البيانات والمعلومات من الميدان باستخدام ، إذ تم توزيعها على الافراد المنتسبين في المديرية وبمختلف المستويات والبالغ عددهم (74) فرد محجب، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Vr26) بهدف تحليل البيانات والتوصل إلى نتائج الدراسة التي من أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات بدلالة ابعادها وتعزيز جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المثثلة بـ(الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، السرية والأمان، تصميم الموقع) في المديرية قيد الدراسة..

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات، جودة الخدمة الإلكترونية، المديرية قيد الدراسة.

1. المقدمة

هندسة العمليات تحتاج الى دراسة دقيقة لواقع المديرية واحتياجات المستفيدين. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت جودة الخدمة الإلكترونية مصب اهتمام المديرية الخدمية التي تعمل على تحسين تجربة المستفيدين من خدماتها وتعزيز ثقة المستفيدين فيها والعمل على تقديم خدمة الكترونية بجودة تناسب توقعات المستفيدين. حيث أصبحت المديرية والخدمة منها على وجه الخصوص تعمل بشكل كبير على سد احتياجات المستفيدين وحل المشكلات التي تواجههم في انجاز معاملاتهم عن طرق تقديم خدمات الكترونية كفؤة من حيث السرعة والدقة والأمان، حيث تعمل المديرية على توفير وسائل الراحة للمستفيدين عن طريق خدماتها الإلكترونية والتي تعمل المديرية لمواكبة كل التطورات وادخال التحسينات في الاعمال في سبيل تحقيق جودة خدمة الكترونية تليق بمكانة المديرية وسمعتها.

وقد تضمنت الدراسة الحالية من خمسة فصول رئيسية، الفصل الاول ويتكون من ثلاثة مباحث، المبحث الاول (بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة) فيما تمثل المبحث الثاني (منهجية الدراسة) وكان المبحث الثالث (إجراءات الدراسة). فيما يتكون الفصل الثاني من مبحثين، المبحث الاول (إعادة هندسة العمليات الجذور

لقد أصبحت المديرية تعمل على تطوير امكانياتها ومواكبة كل التطورات التي تحيط به في بيئة العمل ، حيث تسعى دائما الى تقديم تجربة مرضية للمستفيدين مما تقدمه من خدمات، وهنا يجب الإشارة الى أهمية إعادة هندسة العمليات حيث تمكن المديرية من إعادة النظر في مستواها التنظيمي وقدراتها البشرية ومواكبتها للتطور التكنولوجي وخططها الاستراتيجية في سبيل احداث تحسين مستمر يعزز من مكانة المديرية في بيئة العمل الخاصة بها، حيث تعد إعادة هندسة العمليات احدا الاستراتيجيات المهمة التي يمكن أن تساعد المديرية على احداث التحسينات الفعالة في العمليات وان إعادة

مجلة بحوث مستقبلية

المجلد 25، العدد 3 (2025).

أُستلم البحث في 20 حزيران 2025؛ قُبل في 11 تموز 2025

ورقة بحث منقولة: نُشرت في 27 تموز 2025

البريد الإلكتروني للمؤلف المراسل: fawaz.23bap154@student.uomosul.edu.iq

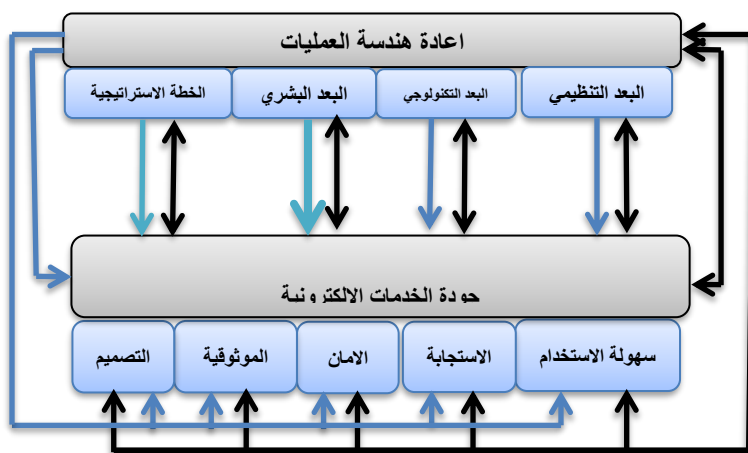
- عامةً ومكتبة محافظة نينوى على وجه الخصوص.
2. استطلاع بعض الآراء المقدمة من قبل الباحثين حول متغيري الدراسة لغرض تسليط الضوء على آخر التطورات الحالية التي يشهدها العالم ومحاولة الاستفادة من تلك التطورات في دوائر المرور العراقية عامةً ودائرة مرور نينوى قيد الدراسة على وجه الخصوص.
3. يوفر البحث رؤية قيمة لعينة الدراسة المتمثلة بمديرية مرور نينوى في طرق اتخاذ قرارات تصب في تحسن خدمات المديرية للمستفيدين من خلال تطبيق إعادة هندسة العمليات.
4. تقديم منهجية نظرية وعلمية تساعد المسؤولين في المديرية قيد الدراسة على فهم كيفية توظيف إعادة هندسة العمليات وتأثيرها في جودة الخدمات الإلكترونية.

3.2 أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته فإن الهدف الأساسي يتمثل في تشخيص علاقة التأثير بين إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمات الإلكترونية فضلاً عن تحليل حيثيات تلك العلاقة على مستوى المديرية قيد الدراسة من أجل الوصول إلى الأهداف الفرعية الآتية:

- 1) تقديم الأطر المعرفية المرتبطة بمتغيرات البحث من خلال عرض وتحليل الآراء العلمية لكل متغير من متغيراتها من خلال استطلاع الآراء الحديثة بنفس الجانب.
- 2) محاولة تحديد الأبعاد التي اعتمدتها الدراسة إعادة هندسة العمليات أكثر تأثيراً في جودة الخدمات الإلكترونية في المديرية قيد الدراسة.
- 3) تقديم مجموعة من المقترحات التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية للمنظمة قيد الدراسة لمساعدتها في تبني متغيراتها والاستفادة من نتائج تطبيق تلك المتغيرات مستقبلاً.

4.2 مخطط البحث



شكل (1) مخطط البحث

المعرفية والأساسيات) وتضمن المبحث الثاني (أبعاد إعادة هندسة العمليات). أما الفصل الثالث فتكون من مبحثين، المبحث الأول (الجودة الخدمة ومفاهيمها/ جودة الخدمات الإلكترونية الجذور المعرفية والأساسيات) فيما تضمن المبحث الثاني (عوامل نجاح وفشل جودة الخدمات الإلكترونية وأهم أبعادها).

كما تكون الفصل الرابع من مبحثين، المبحث الأول (وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها). فيما كان المبحث الثاني (اختبار مخطط الدراسة الفرضي). أما الفصل الخامس فتكون من مبحثين، المبحث الأول (الاستنتاجات) والمبحث الثاني (المقترحات والدراسات المستقبلية الخاصة بالدراسة الحالية).

2. منهجية البحث

1.2 مشكلة البحث

تبرز الحاجة إلى استخدام المنظمة الحكومية منها والاهلية إلى العديد من الأساليب للأجل مواكبة التطور الحاصل في البيئة من ناحية وخدمة زبائنها من ناحية أخرى ومن أهم هذه الأساليب إعادة هندسة العمليات بوصفها مدخلاً إدارياً حديثاً يتطلب من الإدارة العليا للمنظمة الالتزام من أجل التركيز على تقديم خدمات إلكترونية لزبائنها بجودة عالية وإنسيابية عمل كبيرة من أجل العمل على إرضاء الزبائن واصحاب المصالح الذين يتعاملون مع هذه المنظمات، كل هذا أدى إلى تنامي الاهتمام بإعادة هندسة العمليات والعمل على تحقيق جودة عالية للخدمات الإلكترونية المقدمة من المنظمة نتيجة إعادة هندستها وإعادة تصميمها من أجل تحقيق تحسين مستمر يصب في إرضاء الزبائن. والعمل على تحسين وتحقيق جودة في الأبعاد الخاصة بإعادة هندسة العمليات وجودة الخدمات الإلكترونية. وتعمل إعادة هندسة العمليات على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وإعادة تصميمها من أجل حل كل ما يواجهها من صعوبات وتسهيل تلك الخدمات للزبون وتبسيطها على العاملين، عليه تتجسد مشكلة الدراسة الحالية من خلال التساؤلات التالية:

1. هل يمكن لإعادة هندسة العمليات أن تحسن جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها مديرية مرور نينوى للمستفيدين من خدماتها.
2. ما طبيعة ومستويات علاقات الارتباط ومدى التأثير بين إعادة هندسة عمليات بدلالة أبعادها وجودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها في ميدان الدراسة.
3. ما مستوى تباين تأثير إعادة هندسة عمليات بدلالة أبعادها (افراداً) في دعم جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها (اجمالياً) ميدان الدراسة.

2.2 أهمية البحث

إن الكثير من الدراسات تستخدم أهميتها من أهمية المتغيرات التي تضمنتها، عليه يمكن توضيح أهمية الدراسة:

1. تضمن البحث متغيرات على قدر كبير من الأهمية لدى الباحثين والمديرية، من خلال ما تقدم طرحاً معرفياً مهماً يعد إضافة علمية للمكتبة العراقية،

5.2 فرضيات البحث

تحقيقاً لأهداف البحث وبناءً على مخططة الفرضي فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى الرئيسية:

لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (مجموعة) وجودة الخدمات الالكترونية (مجموعة) في المديرية قيد البحث، وتنبثق عنها الفرضية الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (منفردة) وجودة الخدمات الالكترونية (مجموعة) في المديرية قيد البحث.

- الفرضية الثانية الرئيسية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (مجموعة) في جودة الخدمات الالكترونية (مجموعة) في المديرية قيد البحث، وتنبثق عنها الفرضية الفرعية الآتية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (منفردة) في جودة الخدمات الالكترونية في المديرية قيد البحث.

6.2 منهج البحث

اعتمد الباحثان في بحثهما على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد منهجاً يعتمد على دراسة الظاهرة لموضوع الدراسة كما هي واقعياً ويتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، اذ ان التعبير الكمي فيعطيا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

7.2 حدود البحث

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة خلال الفترة من 09/10/2023 ولغاية 07/07/2025 لغرض إنجازها حيث تضمنت الآتي:

- الفترة 15/10/2024 - 27/02/2025 التي شملت تحديد العنوان والقيام بالزيارات الاستطلاعية الأولى.

- الفترة من 01/01/2025 ولغاية 07/07/2025 إنجاز الإطار النظري والميداني للرسالة وخلال هذه الفترة قام الباحث بالزيارات الميدانية التي أعنت نتائج التحليل الإحصائي، أما الفترة التي تضمنت توزيع استمارة الاستبيان والقيام بالمقابلات مع المسؤولين والمدراء في المنظمة فهي ما بين 26/05/2025 ولغاية 29/05/2025

الحدود المكانية: مديرية مرور نينوى ميداناً للدراسة لغرض استكمال إجراءات الإطار الميداني للدراسة. الحدود البشرية: تمثلت بالإدارة العليا ومديرو اقسام الجودة والرقابة والتدقيق والموارد البشرية والخدمات الالكترونية. حيث بلغ عدد الذين شملتهم الدراسة (74) فرداً.

3. الجانب النظري

1.3 إعادة هندسة العمليات

1.1.3 مفهوم إعادة هندسة العمليات

تعد إعادة هندسة العمليات من المفاهيم الادارية المعاصرة المهمة حيث تتجلى أهميتها في أنها تسعى إلى العمل بشكل جذري من أجل تحقيق مستوى التحسين في (التكلفة والوقت والجودة والخدمة)، وتعمل على إعادة التفكير في العمليات الأساسية وتكنولوجيا المعلومات ومحتويات الوظائف وزيادة سرعة العمل، وبالتالي تحقيق تحسينات في الإنتاجية (Susanto,et.al, 2019:99).

يعود أصل إعادة هندسة العمليات إلى المدارس الفكرية في بداية القرن الثامن عشر عندما اقترح فريدريك تايلور عام (1980) أن المديرين يجب أن يكونوا قادرين على تبني إعادة هندسة العمليات من خلال إعادة هندسة الإجراءات لزيادة الإنتاجية إلى الحد الأقصى، الا ان الشركات في ذلك الوقت لا يملكون التقنيات التي تمكنهم من إعادة تصميم العمل، إذ كان مبدأ التخصص أحدث وسيلة لتحسين الكفاءة في ذلك الوقت (3: Sidikat & Ayanda, 2008)، مع مطلع القرن التاسع عشر تطور مفهوم إعادة هندسة العمليات حيث اعتمدت الشركات على التنظيم والهيكله معاً لتحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة، ولكن مع زيادة شدة المنافسة تغيرت الأولويات التنافسية للشقوق من الكفاءة إلى الإبداع والسرعة والخدمة والجودة (171, 2003, Davis et ., al) ، وهناك من يشير بأن أصل إعادة الهندسة يعود إلى مجال الهندسة الصناعية التي تناولت أفضل تصاميم العمليات ووضع المعايير باستخدام دراسة الزمن (Nahmais, 1997:18).

نشأ مفهوم إعادة الهندسة والذي يرمز له اختصاراً (BPR) في أوائل التسعينيات حيث تم تقديمه رسمياً لأول مرة في عام 1990 في مقال Michael Hammer "إعادة هندسة العمل: لا تقم بالأمته، بل قم بإبطاله" في مجلة Harvard Business حيث عزف Hammer إعادة هندسة العمليات بأنها "إعادة التفكير الأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات التجارية لتحقيق تحسينات كبيرة في مقاييس الأداء الحرجة والمعاصرة، مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة (11-12: Maria, 2016).

وبصدد إعطاء مفهوم واضح لإعادة هندسة العمليات لابد لنا من استعراض آراء بعض الباحثين حول هذا المفهوم

جدول (1) وجهة نظر عدد من الكتاب والباحثين حول مفهوم إعادة هندسة العمليات

ت	السنة والكتاب	التعريف
1	(Satyanarayana & Kavitha , 2011:51)	إعادة هيكلة الهيكل الداخلي للمنظمة من حيث التخطيط والتنفيذ وتطوير العمليات بهدف تحسين سير العمل بما يتماشى مع متطلبات البيئة الخارجية والاحتياجات الداخلية للمنظمة
2	(Khodambashi,) (2013:950)	محاولة لتحسين كفاءة العمليات الإنتاجية باستخدام أسلوب جديد يساعد على تغيير الأنشطة المكررة التي لا تضيف قيمة وإعادة بناء

(chan,et,al,2019) على ان ابعاد إعادة هندسة العمليات هي:

(1) **البعد التنظيمي:** يرتبط البعد التنظيمي بالدرجة الأولى بالهيكل التنظيمي من خلال تقسيمه إلى أقسام ومستويات إدارية مختلفة، حيث يلغى تماماً تجميع الأنشطة داخل الإدارات والمصالح، ويُستبدل بمجموعة من العمليات الأفقية ذات الطابع التقني (Li, N. and Nazif, H, 2022,3009-3024). كما يُبسّط التقسيم الرأسي للهيكل التنظيمي بتغيير المفاهيم المتعلقة بالسلطة وتسلسل المناصب، وما يتبع ذلك من إجراءات إدارية صارمة، لا سيما تلك المتعلقة بفرض الرقابة (Battilani et al., 2022,4). وتتطلب إعادة الهيكلة إجراء تغييرات تشمل العديد من العناصر، بهدف معالجة أوجه القصور في العمليات. ونظراً لصعوبة تحديد العناصر التي تقع ضمن النطاق الهيكلي، تلجأ المنظمة إلى إجراء تغيير شامل يؤثر على هيكلها التنظيمي (Zondo, R. W. D, 2021,183).

(2) **البعد التكنولوجي:** بناء عمليات إنتاجية جديدة بدلاً من العمليات القديمة يعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور فعال في دعم تنفيذ برنامج إعادة هندسة العمليات من خلال الاعتماد على النماذج الإلكترونية الحديثة المستخدمة لإعادة تسجيل كافة المعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة وأرشفتها إلكترونياً وعلى الورق. وهذا يعطي صورة واضحة عن نموذج العمليات الجديد لإدارة المنظمة، وفي ضوءه يتم إلغاء العمليات القديمة والبدء في عمليات جديدة من الصفر، وهذا يساهم في بناء نموذج مثالي للعمليات من ناحية (Zomparelli, et al, 2018,1649-1654). بالإضافة إلى ذلك تعد الاتصالات من أهم الأساليب الإدارية التي تحقق الاستقرار التنظيمي عند البدء في تنفيذ برامج إعادة هندسة العمليات. إذا أرادت المنظمة تحقيق النجاح في إعادة هندسة العمليات، فيجب عليها توفير قنوات اتصال فعالة مع كافة موظفيها. حتى تتمكن من إقناعهم بالقضية وكسب ولائهم وتجنب مقاومتهم للتحويل من العمليات الحالية إلى عمليات الإنتاج الجديدة (Leung, 2018, 386 401).

(3) **البعد البشري:** هو العامل الأكثر أهمية، حيث أن إعادة هندسة عمليات تدمج وتنسجم مع مسؤوليات الموارد البشرية، مما يؤدي إلى ميزة تنافسية قوية للمنظمة (Nasiri et al., 2016:216). نظراً لأن العمليات المختلفة في المنظمة يتم تنفيذها من قبل مجموعات مختلفة من الموارد البشرية الذين لديهم طريقتهم الخاصة في الأداء والمتابعة والهيكل المتميز، فإن العملية تعتمد في أدائها على أداء مواردها البشرية (Darmani & Hanafizadeh, 2019,937). وقد تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات الإنتاج يجب أن يكون مدعوماً بالموارد البشرية (Nurmadewi & Mahendrawathi, 2019:937).

(4) **الخطوة الاستراتيجية:** يعد برنامج إعادة هندسة العمليات برنامجاً استراتيجياً، لأن نجاح عملية إعادة الهندسة يعتمد بشكل كبير على الخطوة الاستراتيجية وتنفيذها بأفضل طريقة ممكنة. يجب أن يرتبط برنامج إعادة هندسة العمليات بالرؤية والأهداف الاستراتيجية العامة للمنظمة. هناك العديد من المنظمات التي لم تنجح في تنفيذ برنامج إعادة هندسة العمليات بشكل صحيح لأن هذه المنظمات لا تربط إعادة هندسة العمليات في رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية (Chang et al., 2019,1-11). إن نجاح مشروع

		هيكل المنظمة وعملياتها بطريقة فعالة. وتماشياً مع ما ذكره يرى الباحثون أن إعادة هندسة العمليات هي استخدام الأساليب والوسائل والأساليب الفنية الحديثة لتطوير العمل وتحقيق التحسينات اللازمة في الأداء والجودة والخدمة والسرعة وخفض التكلفة وتحقيق رضا الزبائن بشكل كبير
3	(Bhavsar & Gopala 2017:12)	إعادة التفكير في الأولويات الأساسية وإعادة تصميم جذرية لعمليات الإنتاج من أجل تحقيق تحسينات أساسية، وليس مجرد تحسينات هامشية (تدرجية) لتحقيق معايير الأداء الحاسمة مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة
4	(Bhaskar,2018:54)	واحدة من أدوات الإدارة الفعالة نموًا للمؤسسات التي هي في أمس الحاجة إلى التغيير والتحسين، وخاصة عندما يكون حجم التغيير المطلوب كبيراً
5	(Chang, el. at, 2019:2)	عملية إعادة تخطيط جميع الأنشطة التي تضيف قيمة للمنتج والزبون والمنظمة على حد سواء.
6	(Tripathi & Gupta,2020:5)	أداة لتحليل العمليات وإعادة هندستها لتحقيق النتائج المرجوة بشكل كبير وإضافة التحسينات من خلال البيانات من التكنولوجيا التي تتواجد فيها تبسيط العمليات الحالية وتكاملها وأتمتها.
7	(Jibrin & Shakantu,2021,68)	إعادة هندسة العمليات هي عبارة عن تحليل نقدي لإعادة التصميم الجذري للعمليات والأنشطة الحالي لتحسين العمليات وجعلها ضمن معايير الاداء
8	(B.Nsien et al,) (2023,3)	تقنية نشأة من أجل تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسة وتعديل أساليب العمل لدعم تنفيذ المهمة التنظيمية بشكل أفضل وتكلفة أقل.
9	(Dagher & Fayad,) (2024)	إعادة هندسة العمليات (BPR) هي استراتيجية مصممة لإعادة تصميم سير العمل والعمليات داخل المؤسسة لتعزيز قدرتها على البقاء في بيئات العمل التنافسية والمتغيرة.

المصدر: من اعداد الباحثان

اتساقاً مع ما تقدمه يرى الباحثان ان اعادة هندسة العمليات يمثل اسلوباً ادارياً حديثاً يمكن المنظمة من اعادة النظر بأنشطتها وعملياتها على النحو الذي يحقق الكفاءة والفاعلية في تنفيذ لك الانشطة من خلال اعادة تصميم تلك العمليات بإجراء تحسينات وتغييرات وجعلها مختلفة كلياً عما سبق مع التأكيد على ان هذه العملية يجب ان تكون مستمرة طالما المنظمة مستمرة بأدائها لعملها

2.1.3 ابعاد إعادة هندسة العمليات

اتفق كل من (Battilani et al, 2022,4) (وهية,2018)

الدائرة أو الشركة دون تعقيد وبساطة (Ahmad& abu Hussein,2023,89-115) يمكن تعريف بُعد سهولة الاستخدام على أنها "إمكانية استخدام الزبائن أو المستخدمين للموقع الإلكتروني للخدمات عبر الإنترنت بما في ذلك سهولة التنقل بين صفحاته (Zengwei & Jinkum 2012,927-933)، كما تعرف أيضاً على أنها: "القدرة على استخدام النظام بسهولة في ظل محددات الراحة والثقة والرضا على نحو فعال من قبل مجموعة محددة من المستخدمين تهدف لتحقيق مجموعة محددة من المهام ضمن نطاق معين (مضوي ومحمد عمر، 2016، 81).

(3) **السرية والأمان:** وتمثل السرية أساس العلاقة بين الدائرة أو الشركة والزبون أو المستفيد حيث يتعين على الموظفين الالتزام بالحفاظ على جميع معلومات الزبائن أو المستخدمين، وتفاصيل أمورهم بسرية تامة، وعدم نشرها، أو تبادلها مع الآخرين، والتعامل مع طلبات الزبائن أو المستخدمين بسرية تامة؛ حيث يظهر الحفاظ على السرية، والأمان فيما يتعلق بالبيانات الخاصة بالمستفيدين بوصفه تحدياً معاصراً كبيراً داخل الخدمات الإلكترونية التي يجب أن تمتاز بالأمان والسرية العالية: لا سيما فيما يتعلق بأولئك المكلفين بالإشراف على بروتوكولات أمن المعلومات (Ahmad& abu Hussein,2023,89-115). كما يشير إلى السرية والأمان إلى درجة أمان الموقع الإلكتروني وحماية معلومات الزبائن أو المستخدمين، إذ يحتل هذا البعد مكانة مهمة في الخدمة الإلكترونية، كما يدرك الزبائن أو المستخدمين المخاطر الكبيرة في البيئة الافتراضية للخدمة الإلكترونية والتي تنبع من إمكانية الاستخدام غير السليم لبياناتهم الشخصية. (Li et al., 2009: 5).

(4) **الاستجابة:** كما ويقصد بسرعة الاستجابة سريعة من العاملين في الشركة أو الدائرة المقدمة للخدمة لجميع مطالب الزبون أو المستفيد، ووجود رد سريع على استفسارات الزبائن أو المستخدمين وشكاوهم (مبارك ورشدي، 2023، 41). من ناحية أخرى تعني السرعة في معالجة المشكلات التي توجه المستخدمين في ترويج معاملاتهم عبر الموقع الإلكتروني (Tan et al., 2018,1139-1148). كما يتعلق الأمر بكيفية استجابة رعاية زبون أو مستفيد من خدمة الدعم التي تقدمها الشركة أو المديرية للمساعدة مستفيد عندما يواجهون مشاكل مع إحدى الخدمات (Muhammad et al., 2014, 216-231).

(5) **تصميم الموقع الإلكتروني:** يُعدّ تصميم الموقع الإلكتروني أمراً بالغ الأهمية، حيث له تأثير أساسي على أداء المستخدم. ويهدف تصميم الموقع إلى جعل مظهره مميز وخاص بمقدي الخدمة. تُركز المديرية والشركات إلى تطوير جودة خدماتها الإلكترونية بشكل أساسي على تصميم مواقعها الإلكترونية، ويتفق جميع الباحثين على ضرورة تصميم مواقع الويب بطريقة تحسّن تجربة المستخدمين عنها وخدماتها (Harahap, et al., 2020: 8). أكدت عدة دراسات أن الجودة تصميم الموقع الإلكتروني أثر بالغ في إقبال الزبائن أو المستخدمين على الخدمات الإلكترونية

إعادة هندسة العمليات في المنظمة يعتمد على مدى توافقه مع استراتيجية عامة للمنظمة تسعى إلى بذل قصارى جهدها لدعم المنظمة أثناء مرحلة التنفيذ (hakim,et,al,2016,2).

2.3 الخدمة الإلكترونية

1.2.3 مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية

تعد جودة الخدمة الإلكترونية (E-SQ) مجالاً جديداً من مجالات الخدمة المتقدمة والتي لها أهمية إستراتيجية للشركات والمنظمات الحكومية والاهلية التي تسعى جاهدة إلى مخاطبة الزبائن أو المستخدمين في تقديم خدمات الإلكترونية ذات جودة عالية، من خلال كفاءة المعلومات وكفاءة المعاملات، تعد جودة الخدمة الإلكترونية مطلباً أساسياً للأداء الجيد للفتوات الإلكترونية. (Saeedeh.2017,60)، إذ يتم وصف مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية بأنها جميع مراحل التي يمر بها الزبون أو المستفيد من أجل الاستفادة من خدمة الموقع والخدمة المقدمة داخل الشركة أو المنظمة الحكومية أو الاهلية التي يمكن أن من خلالها تبسيط عملية التواصل وتقديم الطلبات أو الاحتياجات الخاصة بالمستفيدين واتمامها بكفاءة وفعالية وجودة عالية (Parasuraman et al., 2005,213-233).

كما يمكن القول بأن جودة الخدمة الإلكترونية تمثل خدمة تفاعلية تعتمد على التكنولوجيا يقدمها مقدمو الخدمات للحفاظ على العلاقات مع المستهلكين وتسهيل امر المستخدمين ومتلقي الخدمة (Askari et al., 2016,57-68).

اتساقاً مع ما تقدّم يرى الباحثان ان جودة الخدمة الإلكترونية تمثل اسلوباً لتقييم كفاءة عملية تقديم الخدمة عبر الفضاء الإلكتروني والتي قد تشمل السرعة في تلقي طلبات المستخدمين ومعالجتها وإيجاد الحلول لها على النحو الذي يحقق منفعة للمستخدمين من الخدمة، فلا عن التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة الإلكترونية بشكل مستمر لضمان تحقيق الرضا للمستخدم والوصول الى مرحلة الاسعاد.

2.2.3 ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية

اتفق كل من (Tan et al.,2006) (Bauer et al.,2000) (Zeithaml et al.,2018) على ان ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية هي:

(1) **الموثوقية:** أن الموثوقية يُقصد بها ضمان عدم منح بيانات المعاملة لأي شخص، وأن المعلومات الشخصية للزبون أو مستفيد مضمون سلامته (Sasono et al., 2021,465-473) فهي إحدى العوامل الرئيسة التي ينبغي مراعاتها عند تقديم في جودة الخدمات الإلكترونية هي الموثوقية حيث تؤثر - بشكل كبير - على تجربة المستخدم، وثقته في الاستخدام. ويقصد بها أن الخدمة الإلكترونية تقدم في الوقت الذي يطلبه الزبون أو المستفيد، وبدقة ترضي تطلعاته، وتكون تلك الخدمة موثوقة ولا تتسبب في توقف، أو انقطاع مزيج للمستخدمين (مراد ومصطفى، 2021، 11).

(2) **سهولة الاستخدام:** يمثل هذا البعد في القدرة على تقديم الخدمة بسرعة وسهولة للمستخدمين من خلال موظفين ماهرين يقدمون توجيهاً وشرحاً واضحاً لعملية استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل

خلال اشارة قيمة معامل الارتباط وقرب تلك القيمة من القيمة (1) فكلما اقتربت هذه القيمة من الواحد الصحيح فهذا دليل على قوة العلاقة بين هذين المتغيرين.

أ- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (العلاقة بين المتغيرات)

تنص فرضية العدم الخاصة بعلاقة الارتباط لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين عوامل النجاح الحرجة للانحرافات الستة في الشركة قيد الدراسة، إذ تم تحليل هذه العلاقة على مستوى الشركة قيد الدراسة. ويبين الجدول (2) نتائج اختبار تحليل الارتباط بين المتغيرات المجمعة.

جدول (2) نتائج اختبار الارتباط بين المتغيرات المجمعة

المتغير المستقل	جودة الخدمة الالكترونية
إعادة هندسة العمليات	0.664*

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة
 $P \leq 0.05 \quad n=74$
 يُظهر الجدول (2) وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الأبعاد المستقلة كمتغير مستقل والأبعاد التابعة كمتغير تابع. وهذا يشير إلى وجود ارتباط إيجابي بين المتغيرات المستقلة المجمعة والمتغيرات التابعة. وبناءً عليه، تُرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الأولى (العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع)

تنص فرضية العدم على: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد المتغير المستقل (منفردة: X1: البعد التنظيمي، X2: البعد التكنولوجي، X3: البعد البشري، X4: الخطة الاستراتيجية) والأبعاد التابعة في الشركة قيد الدراسة". يوضح الجدول (3) نتائج اختبار الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول (3) نتائج اختبار الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع المجموع

المتغير المستقل	جودة الخدمة الالكترونية
إعادة هندسة العمليات	
: البعد التنظيمي X1	0.437*
: البعد التكنولوجي X2	0.575*
: البعد البشري X3	0.555*
: الخطة الاستراتيجية X4	0.740*

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة
 $P \leq 0.05 \quad n=74$
 تُظهر نتائج الجدول (3) ما يلي:

- العلاقة بين البعد التنظيمي وجودة الخدمة الالكترونية: يُشير الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية طردية إلا أنها ضعيفة بين البعد التنظيمي من جهة بوصفه متغيراً مستقلاً وجودة الخدمة الالكترونية من جهة أخرى باعتبارها متغيراً معتمداً، وهذا ما أكدته قيمة الارتباط (0.437*) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يؤكد لابد من توافر التنظيم الجيد من خلال هيكل تنظيمي جيد يوضح خطوط

باستخدام خيار البحث وسهولة الوصول إلى الخدمة الالكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الخاص بالجهة مقدمة الخدمة، وأيضاً جودة تصميم الموقع الالكتروني لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ومن ثم المكوث أكثر فترة ممكنة داخل الموقع (مدروس ومزياني، 2022، 386).

4. الجانب العملي

1.4 وصف لأفراد عينة الدراسة

تم تحديد عين الدراسة المتمثلة بمديرية مرور محافظة نينوى التي تتكون من ثلاثة دوائر فضلاً عن الشعب التابعة لها فقد وزعة (74) استمارة استبيان وتم استعادة (74) استمارة أي ان نسبة الاستجابة للاستمارة من قبل افراد عينة الدراسة قد بلغت (100%). وكما موضح في الجدول رقم 1.

جدول (1) وصف عينة الدراسة

ت	الخصائص	فئات الخاصية	العدد	النسبة %	المجموع
أ	الجنس	ذكر	73	198.65%	100
		انثى	1	1.35%	
ب	التحصيل الدراسي	الدكتوراه	1	1.35%	100
		بكالوريوس	51	68.92%	
		دبلوم	21	28.38%	
		دبلوم عالي	1	1.35%	
		ماجستير	0	0.00%	
ت	الفئة العمرية	31-40	15	20.27%	100
		41-50	43	58.11%	
		51-60	12	16.22%	
		60 فأكثر	1	1.35%	
		أقل من 30	3	4.05%	
ث	سنوات الخدمة	5-Jan	3	4.05%	100
		10-Jun	8	10.81%	
		15-Nov	21	28.38%	
		16- 20	24	32.43%	
		21-25	14	18.92%	
		26 فأكثر	4	5.41%	

المصدر: من اعداد الباحث

2.4 اختبار فرضيات الارتباط

لأجل اختبار فرضية الارتباط في مخطط الدراسة الفرضي يتوجب أولاً توضيح معامل الارتباط (Pearson Correlation)، إذ يحدد معامل الارتباط اتجاه وقوة وطبيعة العلاقة بين اي متغيرين، فمن خلال هذا المعامل يتم الاستدلال على قوة واتجاه العلاقة فيما إذا كانت علاقة طردية ام عكسية من

يُظهر الجدول (4) وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمتغير المستقل والمتمثل بإعادة هندسة العمليات مجتمعة في المتغير التابع والمتمثل بجودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة، وهذا تبينه الاختبارات الآتية:

● فيما يخص اختبار F نجد أن قيمتها المحسوبة (56.874) وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 ($p = 0.000$) وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.001).

● عند ملاحظة معامل التحديد الذي يقيس قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد نجده (0.55)، وهذا يفسر ما نسبته (55%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة الإلكترونية سبباً لإعادة هندسة العمليات وأن ما نسبته (45%) تعود إلى متغيرات أخرى قد تكون عشوائية لا تدخل ضمن نموذج الانحدار.

● معامل الانحدار للمتغير المستقل ($B1 = 0.629$) دال إحصائياً ($p = 0.000$)، مما يشير إلى أن زيادة وحدة واحدة في إعادة هندسة العملية تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.629) في جودة الخدمة الإلكترونية.

● عند متابعة اختبار (T) نجد أن قيمتها المحسوبة (7.541) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.671) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1.72).

عموماً ومن خلال متابعة الاختبارات أعلاه نجد أنه من الضروري رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (مجتمعة) في جودة الخدمات الإلكترونية (مجتمعة) في المنظمة قيد الدراسة".

ب. اختبار فرضية تأثير إعادة هندسة العمليات بشكل منفرد في جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة

تنص فرضية العدم على: "لا يوجد تأثير ذو علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (منفردة) في جودة الخدمات الإلكترونية في المنظمة قيد الدراسة".

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار لتأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع

إعادة هندسة العمليات	جودة الخدمة الإلكترونية				
	F	R ²	T (B1)	B1	B0
البعد التنظيمي	*17.001	0.309	*4.123	0.421	2.357
البعد التكنولوجي	*35.552	0.451	*9.963	0.576	1.765
البعد البشري	*32.031	0.427	*9.660	0.357	2.723
الخطة الاستراتيجية	*87.193	0.602	*9.338	0.599	1.721

n=74 P ≤ 0.05 df=(1.72)

تُظهر نتائج الجدول (5) ما يلي:

السلطة والمسؤولية من شأنه أن يسهم في تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

● العلاقة بين البعد التكنولوجي وجودة الخدمة الإلكترونية: يُشير الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية طردية بين البعد التكنولوجي بوصفه متغيراً مستقلاً وبين جودة الخدمة الإلكترونية باعتباره المتغير المعتمد، وهذا ما أشارت إليه قيمة الارتباط (0.575*) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يفسر أهمية التكنولوجيا وتوفر البنية التحتية التكنولوجية لضمان نجاح الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية للمستفيدين منها.

● العلاقة بين البعد البشري وجودة الخدمة الإلكترونية: تشير نتائج الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية طردية بين البعد البشري بوصفه أحد المتغيرات المستقلة وجودة الخدمة الإلكترونية بوصفه المتغير المعتمد، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط لهذا البعد (0.555) عند مستوى معنوية (0.05).

● العلاقة بين الخطة الاستراتيجية وجودة الخدمة الإلكترونية: تشير معطيات الجدول (3) الخاص بتحليل علاقات الارتباط بين الخطة الاستراتيجية بوصفها أحد الأبعاد المستقلة وجودة الخدمة الإلكترونية بوصفها المتغير المعتمد، إذ تؤثر قيمة الارتباط (0.740) وهو أعلى الأبعاد ارتباطاً بجودة الخدمة الإلكترونية، وهذا يؤكد أن امتلاك المديرية قيد الدراسة لخطة استراتيجية تأخذ بنظر الاعتبار التغيرات التي تطرأ على البيئة الداخلية والخارجية للمديرية من شأنها أن يحسن من أدائها وهو ما ينعكس على جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها إلى المستفيدين.

بناءً على النتائج أعلاه، حيث أن جميع العلاقات دالة إحصائياً، تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

3.4 اختبار فرضية التأثير

يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات تأثير إعادة هندسة العمليات مجتمعة ومنفردة في جودة الخدمة الإلكترونية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

أ. اختبار فرضية تأثير إعادة هندسة العمليات مجتمعة في جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة

تنص فرضية العدم على: "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات (مجتمعة) في جودة الخدمات الإلكترونية (مجتمعة) في المنظمة قيد الدراسة".

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

المتغير المستقل	المتغير التابع	B0 (الثابت)	B1 (المعامل)	T (B1)	R ²	F
الأبعاد المستقلة	الأبعاد التابعة	1.616	0.629	*7.541	0.55	*56.874

n=74 P ≤ 0.05 df=(1.72)

(0.599 =) وهو يمثل ذو دلالة إحصائية ($t = 9.338, p = 0.000$). مما يشير إلى تأثير موجب لهذا البعد.

بناءً على النتائج أعلاه، حيث أن جميع النماذج دالة إحصائياً، تُرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

5. الاستنتاجات والمقترحات

1.5 الاستنتاجات المتعلقة بالإطار النظري للدراسة:

(1) اشترت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية طردية لإعادة هندسة العمليات على المستوى الكلي ومستوى الأبعاد التي تضمنها هذا المتغير وجود جودة الخدمة الإلكترونية، وهذا يفسر قوة ارتباط إعادة هندسة العمليات بقدر إدارة المديرية على التعزيز من جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لشرائح مختلفة من المستخدمين.

(2) اشترت النتائج أن أعلى الأبعاد التي تضمنها إعادة هندسة العمليات في جودة الخدمة الإلكترونية هو بُعد الخطة الاستراتيجية، وهذا يجد ذاته يفسر إسهام هذا البعد في نجاح المديرية في تعزيز قدرتها على تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، فمن خلال امتلاك المديرية لخطة استراتيجية محكمة تنسجم بالمرونة لمواجهة التغيرات التحدي في بيئة المديرية يجعلها قادرة على التكيف مع إمكانية التعديل والتطوير لخدماتها.

(3) وجود تأثير طردي ذو دلالة معنوية لإعادة هندسة العمليات على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد في جودة الخدمة الإلكترونية، وهذا يفسر قدر هذا المفهوم بأبعاده على أحداث تغييرات في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية من خلال إعادة تهيئة وتنظيم أنشطتها وعملياتها الإلكترونية على النحو الذي يعزز من ثقة ومقبولية المستخدمين بخدمات المديرية.

(4) جاء بُعد الخطة الاستراتيجية من أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة الخدمة الإلكترونية وهو ما يعزز علاقة الارتباط وما يفسر أهمية وجود الخطط الاستراتيجية الفادرة على أحدث تغييرات في واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية لمتخلف شرائح المستخدمين من المواطنين على النحو الذي يجعل من إنجاز معاملاتهم بسرعة وبدرجة عالية من الدقة.

(5) بينت نتائج التحليل أن أكثر الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة الإلكترونية المعتمدة في الدراسة الحالية تأثراً بإعادة هندسة العمليات فيما يتعلق بالمديرية قيد الدراسة كان بعد الموثوقية، وهذا يعكس قدرة أحداث تغييرات في أنشطة المديرية وعملياتها الإلكترونية وعلى نحو مستمر في تعزيز موثوقية المستخدمين بتلك الخدمات وهو ما يشجعه على استمرارية التعامل مع تلك الخدمات بدرجة عالية من الأمان والاطمئنان.

● تأثير البعد التنظيمي في جودة الخدمة الإلكترونية: تشير معطيات الجدول (5) إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين البعد التنظيمي بوصفه أحد المتغيرات المستقلة في جودة الخدمة الإلكترونية بحدوثها المتغير المعتمد إلا أنه ضعيف قياساً ببقية الأبعاد، إذ بلغت قيمة (F) (17.0) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.525) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (4.70).

● تأثير البعد التكنولوجي في جودة الخدمة الإلكترونية: تشير معطيات الجدول (5) إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين البعد التنظيمي بوصفه أحد المتغيرات المستقلة في جودة الخدمة الإلكترونية بوصفه المتغير المعتمد، وهذا ما أشارت إليه قيمة اختبار (F) المتعلق بمعنوية التأثير حيث كانت قيمة هذا الاختبار (35.55) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.525) عند مستوى معنوية ودرجة حرية على التوالي (0.05) (4.70)، وعند ملاحظة معامل التحديد نجد أن قيمته (0.451) وهذا يفسر أن هذا البعد ما نسبته (45.1%) من التغيرات في جودة الخدمة الإلكترونية سببها البعد التكنولوجي والباقي يعود إلى أبعاد أو متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الانحدار، كما بلغ معامل الانحدار ($B1 = 0.576$) وهو دال إحصائياً ($t = 5.963, p = 0.000$) مما يشير إلى تأثير موجب لهذا البعد أي بمعنى آخر أن مقدار التغير أو الزيادة في البعد التكنولوجي بمقدار واحدة يؤدي إلى تغييرات في جودة الخدمة الإلكترونية بمقدار (0.576).

● تأثير البعد البشري في جودة الخدمة الإلكترونية: من خلال ملاحظة نتائج تحليل الانحدار التي يوضحها الجدول (5) يتبين لنا وجود تأثير ذو دلالة معنوية للبعد البشرية بوصفه أحد الأبعاد الخاصة بإعادة هندسة العمليات المعتمدة في الدراسة في جودة الخدمة الإلكترونية، وهذا ما عكسته قيمة اختبار (F) والتي بلغت (32.03) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.525) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (4.70)، ومن خلال متابعة معالم التحديد يبين لنا أن (42.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الإلكترونية والباقي يعود إلى أبعاد أخرى لا تدخل ضمن نموذج الانحدار، أما معامل الانحدار البالغ ($B1 = 0.357$) فهو دال إحصائياً ($t = 5.660, p = 0.000$) ويؤشر تأثير موجب لهذا البعد في جودة الخدمة الإلكترونية، أي أن مقدار التغير أو الزيادة في البعد البشري بمقدار وحدة واحدة يعني ذلك وجود زيادة أو تغيير في جودة الخدمة الإلكترونية بمقدار (0.357).

● تأثير الخطة الاستراتيجية في جودة الخدمة الإلكترونية: توضح نتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول (5) إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الخطة الاستراتيجية بوصفها أحد المتغيرات المستقلة في جودة الخدمة الإلكترونية بوصفها المتغير المعتمد، إذ بلغت قيمة (F) و(87.193) وهي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.525)، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.602) وهذا يفسر أن ما نسبته (60.2%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة الإلكترونية سببها هذا البعد ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا تدخل ضمن نموذج الانحدار، كما أن معامل الانحدار بلغ ($B1$

1.5 مقترحات الدراسة واليات تنفيذها:

المصادر:

د. آمنه محمد عمر، & مضوي موسى علي. (2016). اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM). Journal of Science and Technology, 17(2).

بوراس، نادية، بوعشة، & مبارك. (2017). تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 10(2)، 55-74.

مراد، اسماعيل، رديف، & مصطفى. (2021). دور جودة خدمة الهاتف النقال في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة "جازي" بعين تموشنت. مجلة الإستراتيجية والتنمية، 11(1)، 285-304.

مدرس، نادية، & مزياني. (2022). دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ". مجلة الابتكار والتسويق، 9(1)، 380-402.

Asgari, N., Ahmadi, M. H., Shamlou, M., Farokhi, A. R., & Farzin, M. (2014). Studying the impact of E-service quality on E-loyalty of customers in the area of E-banking services. J. Mgmt. & Sustainability, 4, 126.

Askari, M., Kazempoor, M., Saedi, H. R., Eslamirad, A., & Lajevardi, M. (2016). Measuring E-service quality from the customers' perspective: An empirical study on banking services. Journal of Marketing and Consumer Research, 24(2016), 57-68.

Ahmad, A. R., & Abu Hussein, H. M. (2023). The Impact of Organizational Commitment on the Quality of Electronic Services with Organizational Learning as a Mediating Variable in Foreign Commercial Banks Operating in Jordan. Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 6(6).

Asadpoor, S., & Abolfazli, A. (2017). Effect of electronic service quality on customer satisfaction and loyalty Saderat Bank's customers. International Journal of Scientific Study, 5(4), 407-411.

Bokhari, A. S., & Qureshi, R. J. (2016). Business process re-engineering in public administration of Kingdom of Saudi Arabia. International Journal of Information Engineering and Electronic Business, 8(4), 10.

Battilani, C., Galli, G., Arecco, S., Casarino, B., Granero, A., Lavagna, K., ... & Damiani, L. (2022). Business process re-engineering in public administration: The case study of Western Ligurian Sea Port Authority. Sustainable Futures, 4, 100065.

Chang, S. E., Chen, Y. C., & Lu, M. F. (2019). Supply chain re-engineering using blockchain technology: A case of smart contract-based tracking process. Technological forecasting and social change, 144, 1-11.

Darmani, A., & Hanafizadeh, P. (2013). Business process portfolio selection in re-engineering projects. Business process management journal, 19(6), 892-916.

Harahap, D. A., Hurriyati, R., & Amanah, D. (2020). Conceptual model of E-Service quality at branchless banking in Indonesia. Journal of Internet Banking and Commerce, 25(2), 1-11.

Hakim, A., Gheitasi, M., & Soltani, F. (2016). Fuzzy model on selecting processes in business process reengineering. Business Process Management Journal, 22(6), 1118-1138.

• **المقترح الأول:** يتوجب على إدارة المديرية ايلاء اهتماماً جدياً بموضوع إعادة هندسة العمليات من خلال اعتماد ابعاده الموضحة في الرسالة وهذا بالتأكد سيعزز من قدرتها على مواكبة التطورات الحاصلة في المجالات الالكترونية والرقمنة.

آليات التنفيذ:

- وجود استعداد ورغبة حقيقيين من قبل الإدارة العليا في المديرية بتطبيق إعادة هندسة العمليات، لكون ان اهم عوامل نجاح عملية التطبيق هو اقتناع الإدارة العليا ودعمها المتواصل.
- توفير البنية التحتية والمستلزمات الضرورية لنجاح عملية تطبيق إعادة هندسة العمليات من خلال تذليل كل الصعوبات والتحديات المصاحبة لعملية التطبيق.
- تشكيل فرق مساندة تأخذ على عاتقها دراسة هذا الموضوع وبيان ابعاده الحرجة مع مناقشة الأمور المتعلقة بعملية التطبيق بالتنسيق مع الإدارة العليا لضمان النجاح في تبني هذا المفهوم.

• **المقترح الثاني:** الاهتمام بشكل أكبر بالتكنولوجيا نظراً لكون الخدمات التي تقدمها المديرية ذات طابع الكتروني مما يجعل من الضروري الاهتمام بهذا الجانب.

آليات التنفيذ:

- مفتاحه الجهات العليا بضرورة التحول الرقمي في جميع أنشطة وخدمات المديرية من لغرض مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى العالم على النحو الذي يحقق للمستفيد السهولة في التعامل مع خدمات المديرية من خلال البوابات الالكترونية المستحدثة للمديرية.
- استقطاب أحدث التقنيات المتعلقة بخدمات المديرية الالكترونية التي تسهم في شعور المستفيد براحة أكثر في التعامل.

• **المقترح الثالث:** ضرورة امتلاك المديرية للكوادر الإدارية والفنية تكون على درجة عالية من المهارات والمعارف المطلوبة.

اليات التنفيذ:

- وضع معايير لاستقطاب الكوادر البشرية للمديرية على النحو الذي يمكنها من استقطاب الكفاءات.
- توفير برامج تدريبية مجدولة لغرض تطوير مهارات ومعارف الكوادر الحالية للمديرية لغرض تزويدهم بأحدث البرامج والمهارات وخصوصاً في مجال العمل الالكتروني.

- Li, H., Liu, Y., & Suomi, R. (2009). Measurement of e-service quality: An empirical study in online travel service.
- Li, N., & Nazif, H. (2022). Systematic literature review on business process re-engineering approaches in logistics. *Kybernetes*, 51(10), 3009-3024.
- Ma, Z., & Zhao, J. (2012). Evidence on E-Banking Customer Satisfaction in the China Commercial Bank Sector. *J. Softw.*, 7(4), 927-933.
- Muhammad, Y. S., Aslam, S., Afgan, N., & Abbasi, A. M. (2014). Performance evaluation of Automated Teller Machine (ATM) with Fuzzy TOPSIS using sample survey results. *International Journal of Business and Social Science*, 5(13), 216-231.
- Nasiri, S., Nasiri, M. J., & Azar, A. S. A. (2016). Towards a methodology for the pre-stage of implementing a reengineering project. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 11, 215.
- Nurmadewi, D., & Mahendrawathi, E. R. (2019). Analyzing linkage between business process management (BPM) capability and information technology: A case study in garment SMEs. *Procedia Computer Science*, 161, 935-942.
- Omidi, A., & Khoshtinat, B. (2016). Factors affecting the implementation of business process reengineering: taking into account the moderating role of organizational culture (Case Study: Iran Air). *Procedia Economics and Finance*, 36, 425-432.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Siang, T. S., Rahman, A., Osman, Z., San, L. H., Jawaidd, A., Subramaniam, P., & Haque, R. (2018). Modelling consumer perceptions of internet retail service quality through structured equation analysis. *National Academy of Managerial Staff of Culture and Arts Herald*, 1, 1139-1148.
- Sasono, I., JUBAEDI, A. D., NOVITASARI, D., WIYONO, N., RIYANTO, R., OKTABRIANTO, O., ... & WARUWU, H. (2021). The impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: Empirical evidence from internet banking users in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465-473.
- Zaini, Z. (2019). Business process reengineering as the current best methodology for improving the business process.
- Zondo, R. W. D. (2021). The impact of Business Process Re-engineering (BPR) on labour productivity in the automotive assembly organisation in South Africa. *Calitatea*, 22(183), 101-107.
- Zomparelli, F., Petrillo, L., Di Salvo, B., & Petrillo, A. (2018). Re-engineering and Relocation of manufacturing process through a simulative and multicriteria decision model. *IFAC-PapersOnLine*, 51(11), 1649-1654.

The Impact of Business Process Reengineering on the Quality of E-Services: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees and Affiliates of the Nineveh Traffic Directorate



P-ISSN: 1680-9300

E-ISSN: 2790-2129

Vol. (25), No. (3)

pp. 44-54

Fawaz Y. Al-Jubouri¹Bassam M. Ali²^{1,2} College of Administration and Economics, University of Mosul, Mosul, Iraq.**Abstract:**

The current study sought to demonstrate the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions (organizational, technological, human, and strategic planning), on enhancing the quality of electronic service in the Nineveh Governorate Traffic Directorate. The importance of shifting toward digital electronic services has become a major concern for many organizations, particularly in light of the expansion of digital transformation worldwide.

With the goal of achieving a high level of service quality, the study highlights the importance of redesigning administrative and operational processes using innovative methodologies that ensure simplified procedures, reduced costs, and improved operational efficiency—factors that directly impact the quality of services provided via electronic media.

In general, the study's problem was formulated by raising several questions aimed at examining the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions, on enhancing the quality of electronic service. At the outset: What is the nature of the relationship and impact between business process reengineering, in terms of its dimensions, and the quality of electronic service in the directorate under study? To answer these questions, a descriptive analytical approach was employed, along with data collection tools such as a questionnaire and personal interviews, to gather data and information from the field. The questionnaire was distributed to 74 respondents at various levels within the directorate. The statistical program (SPSS v.26) was used to analyze the data and arrive at the study's results. The most important finding is the existence of a significant correlation and influence between business process reengineering—considering its dimensions—and the enhancement of electronic service quality in its various aspects (reliability, responsiveness, ease of use, confidentiality and security, and website design) in the directorate under study.

Through this study, the researcher recommends that the directorate's management give sufficient attention to the concept of business process reengineering and adopt it as part of its operational context to improve service levels, especially given the availability of necessary resources and a suitable technological environment. The researcher also recommends training staff and developing their skills in using the latest technologies to increase performance efficiency and achieve customer satisfaction.

Keywords: Business Process Reengineering, Electronic Service Quality, Directorate Under Study.

How to Cite: Al-Jubouri , F. Y., & Ali , B. M. (2025). The Impact of Business Process Reengineering on the Quality of E-Services: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees and Affiliates of the Nineveh Traffic Directorate. PROSPECTIVE RESEARCHES, 44–54. <https://doi.org/10.61704/pr.514>